

Inhalt

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Was versteht man unter Gewährleistungsmanagement? | 1 |
| 2 | Gewährleistungsmanagement als Managementaufgabe | 3 |
| 2.1 | Einleitung | 3 |
| 2.1.1 | Abgrenzung zum Qualitätsmanagement | 6 |
| 2.1.2 | Systemisches Gewährleistungsmanagement als integraler Unterstützungsprozess | 8 |
| 2.1.2.1 | Mindset, Ziele und Fokus im Gewährleistungsmanagement | 13 |
| 2.1.2.2 | Funktionsbereiche im Gewährleistungsmanagement | 14 |
| 2.1.2.3 | Methodische Systemintegration und Risikobetrachtung | 16 |
| 2.1.2.4 | Berichtswesen/Controlling-Instrumente | 29 |
| 2.1.2.5 | Nachhaltigkeitsentwicklung durch Audits | 31 |
| 2.1.3 | Angewandtes Gewährleistungsmanagement – Felddatenanalyse und Methoden | 33 |
| 2.1.3.1 | Kaufmännische Datenanalyse | 33 |
| 2.1.3.2 | Regressdatenanalysen | 35 |
| 2.1.3.3 | Marktanalysen | 36 |
| 2.2 | Automotive Methoden in der praktischen Umsetzung | 37 |
| 2.2.1 | VDA-Schadteilanalyse Feld (SAF) | 38 |
| 2.2.2 | VDA Field Quality Engineer (FQE) | 45 |
| 2.2.3 | VDA-Schadteilanalyse Feld Auditstandard | 47 |
| 2.2.4 | Technische Revision | 48 |
| 2.3 | Risk- und Rückrufmanagement | 49 |
| 2.4 | Lessons Learned | 51 |
| 2.5 | Einbindung der Lieferkette | 52 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 3 | Die Haftung für fehlerhafte und mangelhafte Produkte | 57 |
| 3.1 | Einleitung | 57 |
| 3.2 | Inhalt der (vertraglichen und außervertraglichen) Produkthaftung | 58 |
| 3.3 | Deliktsrechtliche Produzentenhaftung | 60 |
| 3.3.1 | Anspruchsverpflichteter | 61 |
| 3.3.2 | Rechtsgutsverletzung | 61 |
| 3.3.3 | Schädigende Handlung | 62 |
| 3.3.3.1 | Konstruktionspflichten | 64 |
| 3.3.3.2 | Fabrikationspflichten | 65 |
| 3.3.3.3 | Instruktionspflichten | 66 |
| 3.3.3.4 | Produktbeobachtungspflichten | 67 |
| 3.3.3.5 | Gefahrabwendungspflichten | 68 |
| 3.3.4 | Rechtswidrigkeit | 70 |
| 3.3.5 | Verschulden | 70 |
| 3.3.6 | Anspruchsberechtigte | 71 |
| 3.4 | Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz | 71 |
| 3.4.1 | Produkt | 72 |
| 3.4.2 | Fehler | 72 |
| 3.4.3 | Hersteller und diesem gleichgestellte Personen | 73 |
| 3.4.4 | Geschützte Rechtsgüter | 74 |
| 3.4.5 | Haftungshöchstbeträge und Selbstbehalt | 75 |
| 3.4.6 | Haftungshöchstdauer | 75 |
| 3.5 | Wesentliche Unterschiede von Produzentenhaftung und Produkthaftung | 76 |
| 3.6 | Vertragliche Haftung aufgrund fehlerhafter Produkte | 77 |
| 3.7 | Anspruchskonkurrenz | 77 |
| 4 | Vertragliche Mängelhaftung | 79 |
| 4.1 | Systemtische Einordnung der Ansprüche des Kunden | 79 |
| 4.2 | Abgrenzung der verschiedenen Vertragstypen | 81 |
| 4.2.1 | Kaufvertrag | 83 |
| 4.2.2 | Werkvertrag | 83 |
| 4.2.3 | Dienstvertrag | 85 |
| 4.2.4 | Werklieferungsvertrag | 85 |
| 4.3 | Kaufrechtliche Gewährleistung | 87 |
| 4.3.1 | Vorliegen eines Mangels | 88 |
| 4.3.1.1 | Die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit | 89 |
| 4.3.1.2 | Der vertraglich vorausgesetzte Verwendungszweck | 90 |

| | | |
|---------|--|-----|
| 4.3.1.3 | Gewöhnlicher Verwendungszweck und/oder gewöhnliche Beschaffenheit | 90 |
| 4.3.1.4 | Montagefehler oder fehlerhafte Montageanleitung | 91 |
| 4.3.1.5 | Falsch- oder Zuweniglieferung | 91 |
| 4.3.1.6 | Exkurs: Mangelverdacht | 92 |
| 4.3.1.7 | Gefahrübergang als maßgeblicher Zeitpunkt | 92 |
| 4.3.2 | Rechtsmangel | 92 |
| 4.3.3 | Die einzelnen Gewährleistungsrechte des Käufers | 93 |
| 4.3.3.1 | Der Nacherfüllungsanspruch | 94 |
| 4.3.3.2 | Sonderproblem Ein- und Ausbaurückstellungen | 97 |
| 4.3.3.3 | Die weiteren Gewährleistungsrechte als Rechte auf zweiter Stufe | 98 |
| 4.3.3.4 | Rücktritt und Minderung | 99 |
| 4.3.3.5 | Anspruch auf Schadensersatz und Ersatz der vergeblichen Aufwendungen | 101 |
| 4.3.4 | Die Einwendungen und Einreden des Verkäufers im kaufrechtlichen Gewährleistungsrecht | 103 |
| 4.3.4.1 | Vertraglich vereinbarte Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse | 104 |
| 4.3.4.2 | Gesetzliche Ausschlussgründe | 107 |
| 4.3.4.3 | Die Einrede der Verjährung bei kaufrechtlichen Gewährleistungsansprüchen | 111 |
| 4.4 | Werkvertragliche Gewährleistung | 113 |
| 4.4.1 | Mangelhaftigkeit des Werkes bei Abnahme | 113 |
| 4.4.2 | Die einzelnen Gewährleistungsrechte des Bestellers | 114 |
| 4.4.2.1 | Der Nacherfüllungsanspruch | 114 |
| 4.4.2.2 | Die weiteren Gewährleistungsrechte als Rechte zweiter Stufe | 115 |
| 4.4.2.3 | Das Selbstvornahmerecht | 116 |
| 4.4.2.4 | Rücktritt und Minderung | 117 |
| 4.4.2.5 | Die Ansprüche auf Schadensersatz und Ersatz der vergeblichen Aufwendungen | 117 |
| 4.4.3 | Die Einwendungen und Einreden des Verkäufers im werkvertraglichen Gewährleistungsrecht | 118 |
| 4.4.3.1 | Vertraglich vereinbarte Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse | 118 |
| 4.4.3.2 | Ausschluss aufgrund der Mangelkenntnis des Bestellers bei Abnahme | 119 |
| 4.4.3.3 | Die Einrede der Verjährung bei werkrechtlichen Gewährleistungsansprüchen | 119 |
| 4.5 | Mängelhaftung im Dienstvertragsrecht | 121 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 5 | Exkurs: Verbrauchsgüterkauf | 123 |
| 5.1 | Definition des Verbrauchsgüterkaufs | 123 |
| 5.2 | Zwingende Vorschriften und weitere Besonderheiten | 124 |
| 5.2.1 | Unabdingbare Vorschriften | 124 |
| 5.2.2 | Beweislastumkehr | 125 |
| 5.2.3 | Nutzungsersatz bei Nacherfüllung | 126 |
| 5.2.4 | Vorschuss für Aufwendungen im Rahmen der Nacherfüllung | 126 |
| 5.2.5 | Gefahrübergang beim Versandungskauf | 127 |
| 5.2.6 | Sonderbestimmungen für Garantien | 127 |
| 5.2.7 | Unternehmerregress | 128 |
| 6 | Mängelhaftung bei Arbeitsteilung zwischen Endhersteller und Zulieferer | 131 |
| 6.1 | Besonderheiten des Vertragsverhältnisses zwischen dem Endhersteller und dem Zulieferer | 131 |
| 6.1.1 | Beschaffenheit und Verwendungszweck | 132 |
| 6.1.2 | Verlängerungen der gesetzlichen Gewährleistungsfrist | 133 |
| 6.1.3 | Qualitätssicherungsvereinbarungen | 133 |
| 6.1.3.1 | Inhalt und Zweck einer Qualitätssicherungsvereinbarung | 134 |
| 6.1.3.2 | Qualitätssicherungsmaßnahmen | 135 |
| 6.1.3.3 | Befreiung von Vorgaben des HGB | 135 |
| 6.1.3.4 | Produkthaftung und Freistellung | 135 |
| 6.2 | Haftung für Unterlieferanten und Unterauftragnehmer | 136 |
| 7 | Gewährleistungsvereinbarungen zwischen Endherstellern und ihren Zulieferern | 139 |
| 7.1 | Problemstellung | 139 |
| 7.2 | Arten von Gewährleistungsvereinbarungen | 141 |
| 7.3 | Gemeinsamkeiten der Gewährleistungsvereinbarungen | 141 |
| 7.3.1 | Vertragspartner | 142 |
| 7.3.2 | Anwendungsbereich | 142 |
| 7.3.3 | Beschränkung auf Mängelansprüche | 143 |
| 7.3.4 | Serienschäden | 143 |
| 7.4 | Referenzmarkt-Modell | 144 |
| 7.5 | Anerkennungsverfahren | 147 |
| 7.5.1 | Gegenstand der erfassten Kosten | 149 |
| 7.5.2 | Stichprobenumfang | 150 |
| 7.5.3 | Fehlende Einflussmöglichkeiten des Lieferanten | 150 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 7.6 | Gewährleistungsvereinbarungen aus haftungsrechtlicher Sicht | 151 |
| 7.7 | Kostendeckung durch bestehende Versicherungen | 152 |
| 7.7.1 | Pauschalierung | 152 |
| 7.7.2 | Selbstbehalt nach Ziff. 9.3 PHB | 153 |
| 7.8 | Zusammenfassung | 154 |
| 8 | Gewährleistungsrisiken und Versicherungen | 157 |
| 8.1 | Allgemeines | 157 |
| 8.2 | Relevanz für das Gewährleistungsmanagement | 158 |
| 8.3 | Gegenstand und Inhalt der Produkthaftpflichtversicherungen | 159 |
| 8.4 | Erweiterte Produkthaftpflichtversicherung | 161 |
| 8.4.1 | Gegenstand der Versicherung | 161 |
| 8.4.2 | Versichertes Risiko | 162 |
| 8.4.3 | Versicherte Personen | 162 |
| 8.4.4 | Besondere Produkthaftpflichtrisiken | 163 |
| 8.4.4.1 | Vereinbarte Eigenschaften | 163 |
| 8.4.4.2 | Kaufmännische Prüf- und Rügepflichten | 164 |
| 8.4.5 | Erweitertes Produkthaftpflichtrisiko | 165 |
| 8.4.5.1 | Enumerations- und Bausteinprinzip | 165 |
| 8.4.5.2 | Begriffsbestimmungen | 166 |
| 8.4.5.3 | Verbindungs-, Vermischungs-, Verarbeitungsschäden ... | 166 |
| 8.4.5.4 | Weiterver- oder -bearbeitungsschäden | 168 |
| 8.4.5.5 | Aus- und Einbaukosten (Ziffer 4.4 PHB) | 169 |
| 8.4.5.6 | Schäden durch mangelhafte Maschinen (fakultativ) | 170 |
| 8.4.5.7 | Prüf- und Sortierkosten (fakultativ) | 171 |
| 8.4.6 | Weitere Besonderheiten | 172 |
| 8.4.6.1 | Risikoabgrenzungen | 172 |
| 8.4.6.2 | Serienschaden | 173 |
| 8.5 | Rückrufkostenversicherung | 173 |
| 8.5.1 | Einleitung | 173 |
| 8.5.2 | Gegenstand der Versicherung | 174 |
| 8.5.3 | Versicherte Personen | 175 |
| 8.5.4 | Umfang der Kostendeckung | 175 |
| 8.5.5 | Kostengünstigkeitsprinzip | 176 |
| 8.5.6 | Risikobegrenzungen/Ausschlüsse | 176 |
| 8.5.7 | Vorfeldschäden (fakultativ) | 177 |
| 8.5.8 | Aus- und Einbaukosten außerhalb der Gefahrenabwehr (fakultativ) | 177 |
| 8.6 | Notwendige Vorkehrungen für den Eintritt des Versicherungsfalls | 178 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 8.6.1 | Die Obliegenheiten des Versicherungsnehmers | 178 |
| 8.6.1.1 | Obliegenheiten vor Eintritt des Versicherungsfalls | 179 |
| 8.6.1.2 | Obliegenheiten nach Eintritt des Versicherungsfalls | 179 |
| 8.6.2 | Schadensmeldung | 180 |
| 8.6.3 | Beweissicherung | 180 |
| 9 | Internationale Aspekte des Gewährleistungsmanagements .. | 183 |
| 9.1 | Allgemeines | 183 |
| 9.2 | Relevanz für das Gewährleistungsmanagement | 183 |
| 9.3 | Anwendbares Recht | 185 |
| 9.3.1 | Anwendbares Recht auf Vertragsverhältnisse | 186 |
| 9.3.1.1 | Freie Rechtswahl | 187 |
| 9.3.1.2 | Anwendbares Recht mangels Rechtswahl | 190 |
| 9.3.1.3 | Sonderregelungen für Verbraucherverträge | 192 |
| 9.3.2 | Anwendbares Recht bei Produkthaftungsfällen | 192 |
| 9.3.2.1 | Freie Rechtswahl | 192 |
| 9.3.2.2 | Anwendbares Recht mangels Rechtswahl | 193 |
| 9.4 | Zuständiges Gericht | 194 |
| 9.4.1 | Allgemeines | 194 |
| 9.4.2 | Zuständiges Gericht innerhalb der Europäischen Union | 195 |
| 9.4.2.1 | Allgemeiner Gerichtsstand als Ausgangspunkt | 196 |
| 9.4.2.2 | Zuständiges Gericht für vertragliche Streitigkeiten | 196 |
| 9.4.2.3 | Zuständiges Gericht für Produkthaftungsfälle | 197 |
| 9.4.2.4 | Gerichtsstandsvereinbarung | 198 |
| 9.4.3 | Gerichtsstand außerhalb der Europäischen Union | 201 |
| 9.4.3.1 | Allgemeiner und besondere Gerichtsstände | 201 |
| 9.4.3.2 | Gerichtsstandsvereinbarung | 202 |
| 9.5 | UN-Kaufrecht | 202 |
| 9.5.1 | Allgemeines | 202 |
| 9.5.2 | Anwendbarkeit des UN-Kaufrechts | 203 |
| 9.5.3 | Regelungsinhalt des UN-Kaufrechts | 203 |
| 9.5.4 | Zustandekommen der Verträge | 204 |
| 9.5.5 | Pflichten des Verkäufers | 204 |
| 9.5.6 | Mängelrechte des Käufers | 205 |
| | Index | 209 |